0 AURREKARIAK

BiscayTIK Bizkaiko Foru Aldundiak BiscayTIK Fundazioaren bidez sustatutako proiektua da, eta oso berritzaile eta aitzindaria da nazioartean. Honakoak dira bere helburuak: komunikazio-sistema berri baten bitartez, Internet bidez, administrazioa herritarrei hurbilaraztea, haien arteko elkarreragina sustatzeko; Bizkaiko udal/mankomunitateen tresna informatikoak homogeneizatzea, haien barne-kudeaketa eta herritarrekiko harremana hobetzeko; eta Bizkaia nazioarteko erreferentea izatea, informazioaren eta ezagutzaren teknologiak udal-administrazioan ezartzeko orduan.

Helburu hori lortzeko, hiru ardatz hauek ditu proiektuak:

- Herritarrentzako posta elektronikoaren zerbitzua.
- Udalentzako programa informatikoak eta herritarren izapideetarako web ataria.
- Nazioartean erreferentea izango den Zentro Teknologiko baten sorrera.

1 XEDEA

BiscayTIK Fundazioak Bizkaiko tokiko erakundeetan BiscayTIK proiektuko aplikazioen arloko aldaketa kudeatzeko zerbitzua kontratatzea izango da lehiaketa honen xedea.

2 ESPEZIFIKAZIO TEKNIKOAK

2.1 Zerbitzuaren irismena

Proiektuan bertan, behar besteko jarduera guztiak hartuko dira kontuan, Bizkaiko tokiko erakundeetan BiscayTIK proiektuko aplikazioen arloko aldaketa kudeatzeko zerbitzua abian jarri ahal izateko. Hau da, udalei bertatik bertara laguntzea BiscayTIK Fundazioaren zerbitzu-eremuetan. Proiektu honetarako izendatutako pertsona bakoitzak bere ardurapean izango du udal eta mankomunitate jakin batzuen arreta. Pertsona bakoitza "bere udal eta mankomunitateen" arduraduna izango da.

BiscayTIK Fundazioaren arloko aplikazioak izango dira helburu:

- Erregistrorako modulua
- Erroldarako modulua
- Espedienteetarako modulua
- Zergak kudeatzeko modulua
- Borondatezko eta nahitaezko zerga-bilketarako modulua
- Kontabilitate publikorako modulua
- Aurrekontuen kontabilitaterako modulua
- GGBB eta nominetarako modulua
- Gizarte-zerbitzuetarako modulua
- Izapideak kudeatzeko modulua (UDALIK)
- Izapide elektronikoetarako plataforma

- Partaidetzarako eta gardentasunerako plataforma
- Faktura elektronikorako plataforma
- Udaleko larrialdi-planerako plataforma.
- E-learning plataforma.
- Elkarreragingarritasun-plataforma.
- Lizitazio-plataforma.

Nolanahi ere, kontratua indarrean dagoen bitartean, zenbait moduluren artean dagoen elkarreragina kontuan hartuta, ingurune bererako garatutako beste aplikazio batzuk sartu ahal izango dira zerbitzuaren irismenean.

Aurkeztutako eskaintzetan, zerbitzuan bertan garatu beharreko zereginen xehetasunak azaldu beharko dira. Dena dela, besteak beste, honako hauek estali beharko dira gutxienez:

- Ezarritako aplikazioek zer administraziorekin duten elkarreragina kontuan hartuta, haiekiko harremanen ezagutza funtzionala edukitzea. Horretarako, honakoetarako prestatu eta lagundu beharko zaie azken erabiltzaileei:
  - Tokiko erakundeek zer administraziorekin duten elkarreragina kontuan hartuta, administrazioek trukerako zer plataforma dituzten jakitea (INE, EUSTAT...).
  - Trukatu beharreko informazioa prestatzea.
  - Trukerako tresnen bidez, informazioa trukatzen laguntzea.
- Proiektuaren arloarekin zerikusia daukaten gorabeherak lehen mailan ebaztea eta kudeatzea eta BiscayTIK Fundazioko langileei eta udaletxetakoei laguntzea. Horretarako, honakoa egin beharko dute:
  - Behar beste proba egitea, gorabeherak konpontzeko edo beste aukera batzuk eskaintzeko.
  - Gorabeherei begira beharrezkoak diren agiriak aurkeztea: pantaila-argazkiak, azalpenak, egindako probak...
  - Aplikazioak ezartzea eta parametrizatzea.
  - Gorabeheren jarraipena egitea.
  - Gorabehera konpondu osteko probak egitea.
  - BiscayTIK formatuaren araberako prestakuntza-eskuliburuak prestatzea.
  - Azken erabiltzaileei laguntzea BiscayTIKek eskaintzen dituen aplikazio eta zerbitzuekin dituzten arazo guztiak konpontzen.
- Lehen aipatutako aplikazioekin lotutako txantiloiak egokitzea. Horretarako, honakoetarako prestatu eta lagundu beharko zaie azken erabiltzaileei:
  - Sinadurak, testuak eta ezkutuak aldatzea.
  - Erroreak adierazgailuen bidez zuzentzea.
  - Egokitzapen-probak egitea.
- BiscayTIK Fundazioaren esparruko erabiltzaileei prestakuntza ematea. Horretarako, honakoa egin beharko dute:

- Eskuliburuak prestatzea.
- Ekipamenduak prestatzea.
- Probetarako baimenak egiaztatzea eta prestatzea.
- Kasu praktikoak prestatzea.
- BiscayTIK Fundazioko langileei laguntzea aplikazio berriak erakusten.
- Prestakuntza euskaraz edo gaztelaniaz ematea.

- Zerbitzu osoa elebiduna izan beharko denez (euskaraz eta gaztelaniaz), proposatutako profil guztiek bi hizkuntzetan idazteko eta hitz egiteko jariotasuna izan beharko dute.

- Edonolako informazioa erregistratzea, dokumentatzea eta jakinaraztea, emandako zerbitzua hobetzeko eta informazio-sistemen inguruko irtenbideak, hobekuntzak edota eskakizun berriak eskaintzeko.

- BiscayTIK Fundazioak erabakiak hartu ditzan, behar beste informazio eskaintzea eta, horretarako, zerbitzuari buruzko aldian aldiko edo eskaerapeko ezohiko txostenak sortzea.

KALITATEAREN BERMEA

Balorazio espezifikoari begira, ezinbestekoa izango da lan-taldeak txosten honen irismenean adierazitako arlo zehatzeko proiektuetan daukan jakintza abalatzeko moduko esperientzia egiaztagarria aurkeztea eskaintzan bertan,

2.2 Eremu geografikoa

Zerbitzuan, Bizkaiko Lurralde Historikoko tokiko erakunde guztiak hartu beharko dira kontuan. Zerbitzu hori garatzeko, ***era presentzialean*** estali beharko da lurralde osoa. Horretarako, lan-talde osoaren joan-etorriak urteko 100.000 kilometrotik gorakoak izango dira, zenbatespenen arabera.

3 PROIEKTUAREN KUDEAKETA ETA JARRAIPENA

Lizitatzaileak atal honetan proposatu beharreko zereginen helburuaren arabera, emandako zerbitzuaren egoera ikusi beharko da une oro, ustezko desbideraketak antzemateko eta ustezko ekintza zuzentzaileak ezartzeko.

Zeregin horiek egiteko oinarria kasuan kasuko bileretan eta batzordeetan berrikusiko diren jarraipen-txostenak izango dira.

Bere proposamen teknikoan, lizitatzaileak ahalik eta xehetasun handienaz azaldu beharko du zerbitzugintzan ezartzeko proposatutako jarraipen eta kontrol eredua.

BiscayTIK Fundazioak garapena ikuskatu eta azken emaitza onartuko duen arduraduna izendatuko du, eta beharrezkoak diren jarraibide guztien berri emango dio enpresa esleipendunari.

Enpresa esleipendunak arduradun bakarra ezarriko du BiscayTIK Fundazioarekin, BiscayTIK Fundazioaren jarraibide orokorrak jasoko ditu, erantzukizun horretako solaskidea izango da eta zerbitzua ematen dutenetako bat izan ahalko da. Honakoa egingo du:

- Garatu beharreko lanen plangintza, jarraipena eta kontrola egitea eta haien kalitate-maila egiaztatzea.

- BiscayTIK Fundazioaren eskaerak jasotzea eta, BiscayTIK Fundazioaren adostasunpean, eskaera horien balioespena eta plangintza egitea.
- BiscayTIK Fundazioarekin antolatutako bileretako aktak egitea, eta, bertan, hartutako erabakien berri ematea. Hasiera batean, hilean behin egingo dira bilerak, eta abian dauden zereginen jarraipena egitea izango da helburu nagusia, baita desbideraketak eta zereginon aurrerapeneko puntu kritikoak edo geldiarazleak antzematea ere.

BiscayTIK Fundazioak egindako lanen kalitatea kontrolatuko du, eta bere irizpideen araberako gutxieneko baldintzak betetzen ez dituztenak gaitzetsi ahal izango ditu. Nolanahi ere, BiscayTIK Fundazioak zehapenak ezarri ahal izango ditu, kontratatutako zerbitzuetan atzerapenik badago edo kalitateak eskasak badira. Izan ere, kontratua baliogabetzeko arrazoi justifikatua ere izango da.

3.1 Zerbitzuko faseak

Gutxienez, honakoak izango dira zerbitzu honetako faseak:

1. FASEA: DIAGNOSTIKOA

Fase honetan, BiscayTIK Fundazioak eta enpresa laguntzaileak zerbitzuaren irismena, kudeaketaren egitura, zerbitzuaren eskakizunak eta antolakuntza berrikusiko dituzte elkarrekin.

Era berean, honakoa ere egingo da fase honetan: zerbitzuak berrikustea, prozedurak biltzea, jarraibide teknikoak eta jarduera egokiak azaltzea, arriskuak aztertzea eta zehaztutako adierazleak ulertzea.

2. FASEA: TRANSFERENTZIA

Fase honetan, jakintzak modu egituratuan transferituko direnez, bilera berezietarako eta prestakuntza funtzionalerako plana betearaziko da, beharrezkoa denean. Fase honen amaieran, zerbitzua abian jartzeko prestatuta egon beharko da zerbitzua.

Lehenengo bi fase horiek betearazteko epea <u>ezin izango da 15 egun baliodunetik gorakoa izan</u>, bertan azaldutako zerbitzuak ezin izango dira fakturatu eta zerbitzua bermatu beharko da. Eskaintzan, derrigorrean azaldu beharko da zer ikuspegi erabiliko den zeregin guztiak proposatutako epean egiteko. Ez da puntu hori justifikatzen ez duen eskaintzarik onartuko.

3. FASEA: USTIAPENA

Fase honetan, kontratuko zerbitzuak betearazi eta kudeatuko dira, eta zerbitzuaren kalitatea bermatuko da. Horretarako, adierazitako jarduerak garatuko dira, zehaztutako metriken bidez neurtuko dira, zerbitzuaren kalitatea kontrolatuko da eta hobekuntza-ekintzetarako proposamenak egingo dira.

4. FASEA: ITZULKETA

Fase honetan, kontratistak BiscayTIK Fundazioaren esku jarriko ditu lan-agiria eta agiri teknikoak berriro ere bere gain hartzeko zerbitzua.

4 BALDINTZA PARTIKULARRAK

4.1 Laneko ekipamendua eta eskakizunak

Enpresa esleipendunak beharrezkoak diren baliabide pertsonalak eta materialak eduki beharko ditu, premiei aurre egiteko eta esleitzen zaizkion zerbitzuak behar bezala garatu ahal izateko. Hau da, udalei bertatik bertara laguntzea BiscayTIK Fundazioaren zerbitzu-eremuetan.

Proiektu honetarako izendatutako pertsona bakoitzak bere ardurapean izango du udal eta mankomunitate jakin batzuen arreta. Pertsona bakoitza "bere udal eta mankomunitateen" arduraduna izango da.

Gehienez 10 insitu profil eta gehienez 4 insitu senior profil eskatzen dira. Hori da BiscayTIKek enpresa esleipendunari eskatu ahal izango dion gehieneko pertsona kopurua, baina Biscaytik-ek enpresari edozein unetan kopuru hori murriztea eskatu diezaioke.

- Insitu profila: zehaztapen Teknikoen Txosten honetan aurrez zerrendatutako alderdi guztiak bete behar dituzten pertsonei insitu profila esaten diegu. BiscayTIK Fundazioarekin hitzartutako toki-erakundeetako langileei BiscayTIK aplikazioetan laguntza presentziala ematera joango dira udaletxeetara.

- Insitu seniorren profila: insitu seniorrak BiscayTIK Fundazioak agindutako produktu salmenta eta laguntza-lanak egingo ditu. Antolaketa, jarraipen, aurkezpenen prestakuntza eta salmenta-lanak eginez.

  Insitu seniorra toki-erakundeetara ere joango da langileei laguntza presentziala ematera (insitu profilak egiten duen bezala), baina erakunde publiko gutxiago izango ditu zuzeneko erantzukizunpean. Gainera, insitu profileko lankideak BiscayTIK Fundazioaren aplikazio guztien funtzionamenduan trebatzeaz eta horiek koordinatzeaz arduratuko da. Aplikazio berrien hedapena antolatu beharko dute, insitu profileko pertsonek kudeatzen dituzten gorabeheren jarraipena egin beharko dute, eta BiscayTIKek esleitzen dizkien zereginak kudeatu beharko dituzte.

Esleipendunak behar besteko konpromisoa hartuko du, BiscayTIK Fundazioak beste enpresa edo instituzio batzuekin ezartzen dituen bileretan parte hartzeko.

Enpresa esleipenduneko langileak etengabe egon beharko dira prestatuta BiscayTIK Fundazioak eskatutako teknologia/funtzionalitate guztietan. Prestakuntza horren kostua eta enpresa esleipenduneko langileek prestakuntza horretarako emandako denbora enpresaren kontura izango dira.
Enpresa esleipendunak bere gain hartuko ditu, eskainitako prezioaren barruan, insitu eta insitu seniorren profiletako bidaia-gastu eta -dieta guztiak.

4.2 Zerbitzuaren ordutegia

Zerbitzuaren gutxieneko ordutegia honakoa izango da urteko aste guztietan, Bilboko jaiegunetan izan ezik:

Ordutegia: astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 14:00etara.

Ezohiko kasuak zerbitzuaren beraren barruan egongo dira BiscayTIK Fundazioak aurreko lerroaldeetan zehaztutakoak ez beste ordu edo egun batzuetan zerbitzugintza behar duenean, betiere, plangintzapean badago eta zerbitzuko premien arabera beharrezkoa bada.

Edonola ere, proiektua abian jartzeko bileran erabakiko da zein den behin betiko ordutegia.

4.3 Teknikari berria sartzea

Proiektua betearazten den bitartean, zerbitzuko premiekin lotutako arrazoiengatik edo zerbitzuarekin lotuta ez daudenengatik, litekeena da beste pertsona batzuk sartu behar izatea proiektuko taldean. BiscayTIK Fundazioak eskabidea egiten duenetik, pertsona **prestatuak** 15 egun balioduneko gehienezko epea izango du proiektuko taldean sartzeko.

4.4 Aurkezteko zehaztutako denbora

Lan-taldean parte hartzen duen edonor Bizkaiko Lurralde Historikoko tokiko erakundean edo BiscayTIK Fundazioaren egoitzan aurkeztu beharko da 90 minututik beherako epean, BiscayTIK Fundazioak halaxe eskatuz gero.

4.5 Konfidentzialtasuna eta norberaren datuak babesteko arautegia

4.5.1 Kontratatutako zerbitzua emateko orduan esleipendunak norberaren datuak eskuratu behar baditu, indarrean dauden legezko xedapenak bete beharko ditu.

4.5.2 Zerbitzua behar bezala garatzeko orduan datuok eskuratzea beharrezkoa ez denean, honako xedapen hauek ezarri beharko dira:

- Zerbitzuak garatzeko, beharrezkoa izango da zerbitzua ematen duen erakundeko langileek informazioa duten zerbitzari eta lokaletarako sarbide fisikoa eta sistema telematikoen bidezko urruneko sarbidea edukitzea. Bertan, hain zuzen ere, norberaren datuak dituzten fitxategiak tratatzen dira, baita beste era bateko isileko agiriak ere. Edonola ere, berariaz debekatuta egongo da erakunde kontratugilearen jabetzapeko datu pertsonalak eskuratzea.
- Zerbitzua ematen duen erakundeko langileek une oro gorde beharko dituzte esleitutako zereginak betetzean eskuratu ditzaketen datu guztien inguruko konfidentzialtasuna eta sekretu profesionala. Zerbitzua ematen duen erakundeko langileek ezin izango dizkiete hirugarrenei datuak edonola azaldu, igorri, laga edo jakinarazi. Gainera, betebehar horri eutsi beharko diote harekiko harremana amaitzen denean ere. Zerbitzua ematen duen erakundeak behar besteko konpromisoa hartuko du, bertako langileei kontratu honetan zehaztutako betebeharrak eta, zehatz-mehatz, sekretuaren betebeharrari buruzkoak jakinarazteko eta betearazteko.
- Zerbitzua ematen duen erakundeak behar besteko konpromisoa hartuko du, datuen babesari buruz ezarri beharreko indarreko legerian xedatutako guztia betetzeko eta fitxategiko arduradunaren jarraibideen arabera jokatzeko. Hain zuzen ere:
  - Zerbitzua ematen duen erakundeko langileek lokaletako segurtasun-neurriak errespetatu beharko dituzte, eta bertan egotea edo bertatik igarotzea ezingo da inondik inora jatorrizko segurtasun-baldintzen kalterako izan (ateen zein leihoen

itxiera, alarmen konexioa...).

- Zerbitzua ematen duen erakundeak bermatu egingo du zerbitzugintzagatik daukan informazioa ez dutela horretarako baimenik ez daukatenek ikusiko. Hartara, konfidentzialtasunaren betebeharra bermatzeko modukoak izan beharko dira informazioa biltegiratzeko, gordetzeko edo artatzeko erabilitako lekuak.
- Zerbitzua ematen duen erakundeak behar besteko konpromisoa hartuko du, zerbitzugintzaren ondorioz ezagutzen dituen datu guztiak ezabatzeko. Betebehar horrek edonolako datu pertsonalak dauzkaten euskarri edo agiri guztietan izango du eragina, eta behar besteko neurriak ezarri beharko dira, datuak berreskuratu ezin direla bermatzeko.
- Kontratu honek dirauen bitartean edo ondoren, erakunde kontratugileari berehala eman beharko zaio fitxategiko arduradunaren jabetzapeko datu pertsonalen segurtasunean eragina daukan edo eduki dezakeen edozein gorabeheraren berri.

- Zerbitzua ematen duen erakundeak ziurtatu egingo du bere ardurapeko langileek konfidentzialtasunaren klausula sinatu dutela. Horren arabera, behar besteko konpromisoa hartuko dute, zerbitzua eman bitartean eta ondoren garatutako karguaren edo zereginaren ondorioz daukaten informazioa ez jakinarazteko. Era berean, norberaren datuen babesari buruzko arautegia bete egiten dela bermatzeko segurtasun-neurrien berri ere baduela ziurtatu beharko du.
- Aurreko lerroaldeetan xedatutakoa betetzen ez duenean, zerbitzua ematen duen erakundea tratamenduaren erantzulea izango da, eta kasuan kasuko arau-hausteei erantzun beharko die, baita interesdunek Datuak Babesteko Agentzian aurkeztutako edozein erreklamaziori eta, hala badagokio, ondasunetan edo eskubideetan jasandako kalte edo lesioagatik erantzukizun-ekintza darabilen interesdunari aitortutako kalte-ordainari ere.

Kontratu hau baliogabetzeko arrazoia izango da zerbitzua ematen duen erakundeak edo bertako langileek sekretuaren betebeharra urratzea eta norberaren datuen babesari buruzko arautegia ez betetzea.

5.3. Jabetza intelektuala

Esleipendunak, kontratua gauzatzen duenean, modu esklusiboan eta dohainik BiscayTIK Fundazioaren alde laga beharko ditu sortutako produktuetan eta haien osagaietan edo bertan erabilitakoetan eduki ahal izan dituen jabetza intelektualeko eskubide guztiak.

6. ARGIBIDEAK

Edozein galdera egiteko edo argibideak jasotzeko, BiscayTIK Fundazioak honako helbide hau jarri du enpresa eskaintzaileen esku:

eskaintzak@*biscaytik.eus*

Kontratazio organoak pleguei eta gainerako dokumentazio osagarriei buruz eskatzen duten informazio gehigarria emango die lizitazioan interesa duten guztiei, betiere, eskaintzak aurkezteko epea baino 8 egun natural lehenago eskatu badute gutxienez. Informazio hau, beranduenez ere, epe hori bukatu baino 6 egun natural lehenago emango da.

Sinadura: Alaitz Etxeandia Arteaga
BiscayTIK Fundazioko zuzendari nagusia